

# **Město Plasy, 331 01 Plasy 285**

## **Směrnice č. 1/2006 o vyřizování petic a stížností**

Rada města Plasy touto směrnicí stanovuje v souladu s ust. § 102 odst. 2 písm. n) zákona č. 128/2000 Sb., o obcích (obecní zřízení), ve znění pozdějších předpisů následující pravidla pro přijímání a vyřizování stížností a petic.

### **ČÁST PRVNÍ ZÁKLADNÍ USTANOVENÍ**

#### **Čl. I Předmět úpravy**

Tato směrnice, upravuje vyřizování petic a stížností orgány města Plasy.

#### **Čl. II Základní pojmy**

Pro účely této směrnice se rozumí:

- 1) peticí - podání splňující náležitosti stanovené zákonem č. 85/1990 Sb., o právu petičním, v platném znění
- 2) stížností - podání, které poukazuje na nevhodné chování úředních osob nebo na nesprávný postup orgánů města Plasy
- 3) anonymní stížností - stížnost, která neobsahuje dostatek údajů potřebných k identifikaci stěžovatele
- 4) příjemcem - orgán města Plasy, případně úřední osoba tohoto orgánu, kterému byla petice či stížnost zaslána nebo předána stěžovatelem, případně postoupena jako správnímu orgánu věcně příslušnému k jejímu vyřízení, nebo kterému byla stížnost sdělena ústně

### **ČÁST DRUHÁ PETICE**

#### **Čl. III Příjem petic**

- 1) Petice musí být vyhotovena písemně a musí být pod ní uvedeno jméno, příjmení a bydliště toho, kdo ji podává; podává-li petici petiční výbor, uvedou se jména, příjmení a bydliště všech členů výboru a jméno, příjmení a bydliště toho, kdo je oprávněn členy výboru v této věci zastupovat.
- 2) Příjemce petice petici neprodleně, nejpozději následující pracovní den po jejím přijetí nebo doručení, předá starostovi města Plasy, za účelem jejího zaevidování do centrální evidence stížností a petic, kterou starosta vede a za účelem jejího vlastního vyřizování.

## Čl. IV

### Evidence petic

- 1) Evidenci přijatých petic vede starosta.
- 2) Petice se pro potřeby evidence považuje za vyřízenou dnem, kdy je vyřízení petice předáno k poštovní přepravě.

## Čl. V

### Vyřizování petic

- 1) Petice adresované městu Plasy (dále jen město) a jeho orgánům vyřizuje starosta. Dokumenty vztahující se k petici, jejímž předmětem jsou záležitosti v samostatné působnosti města, podepisuje starosta města, dokumenty vztahující se k petici, jejímž předmětem jsou záležitosti v přenesené působnosti města, podepisuje tajemník. Petice musí být vyřízena do 30-ti dnů ode dne doručení, respektive předání petice příjemci.
- 2) Petice nesmí vyzývat k porušování ústavy a zákonů, popírání nebo omezování osobních, politických nebo jiných práv občanů pro jejich národnost, pohlaví, rasu, původ, politické nebo jiné smýšlení, náboženské vyznání a sociální postavení, nebo k rozněcování nenávisti a nesnášenlivosti z těchto důvodů, anebo k násilí nebo hrubé neslušnosti, jinak ji příjemce petice odmítne a podatele petice o odmítnutí, jakož i o důvodech odmítnutí vyrozumí.
- 3) Starosta je oprávněn si vyžádat písemná stanoviska a vyjádření k záležitosti, již se petice týká, zejména od jednotlivých odborů Městského úřadu Plasy, případně i od právnických osob zřizovaných či zakládaných městem, orgánů města, přičemž vedoucí těchto odborů, právnických osob, orgánů města jsou povinni těmto žádostem neprodleně po jejich obdržení vyhovět a vytvářet tak podmínky pro správné a včasné vyřízení petice.
- 4) Je-li třeba projednat záležitost, které se petice týká, v samosprávných orgánech města Manětín (např. rada města, zastupitelstvo města), bude podatel před tímto jednáním o tomto jednání vyrozuměn. O vlastním výsledku jednání pak bude podatel petice bezprostředně po výše uvedeném projednání v samosprávném orgánu města písemně vyrozuměn.
- 5) Nenáleží-li záležitost, které se petice týká, do působnosti města nebo orgánů města Manětín, postoupí ji starosta ve lhůtě 5-ti dnů ode dne jejího obdržení, příslušnému správnímu orgánu, případně jinému příslušnému subjektu, a písemně uvědomí o tom toho, kdo petici podal.

## ČÁST TŘETÍ STÍŽNOSTI

## Čl. VI

### Subjekty oprávněné k podání stížnosti a předmět stížnosti

- 1) Fyzické a právnické osoby nebo skupiny osob (dále jen „stěžovatelé“) mají právo obracet se na orgány města Plasy se stížnostmi proti nevhodnému chování úředních osob nebo postupu správních orgánů, neposkytují-li jim právní předpisy jiný prostředek ochrany.
- 2) Vyřizování stížností dle čl. VI odst. 1) této směrnice se řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, v platném znění (dále jen „správní řád“). Jestliže záležitost, již se stížnost týká, nespadá do působnosti správního řádu, použijí se příslušná ustanovení správního řádu pro vyřizování stížností a tato směrnice obdobně, pokud ovšem nestanoví zvláštní obecně závazný právní předpis jinak.

## **Čl. VII**

### **Příjem stížností**

- 1) Stížnost lze podat písemně, ústně nebo elektronicky se zaručeným elektronickým podpisem. Pokud chce stěžovatel podat stížnost ústně, příjemce stěžovatele vyslechne a, nelze-li tuto stížnost ihned vyřídit, sepíše o ní se stěžovatelem písemný záznam a dále postupuje dle níže uvedených bodů tohoto článku.
- 2) Příjemce stížnosti stížnost neprodleně, nejpozději následující pracovní den po jejím přijetí nebo doručení, předá starostovi města za účelem jejího zaevidování do centrální evidence stížností a petic, kterou starosta vede a za účelem jejího vlastního vyřizování.
- 3) Ze stížnosti musí být patrné, kdo ji podává, a které věci se týká. Pokud stěžovatel neuvede místo trvalého pobytu, popřípadě jinou adresu pro doručování, je stížnost kvalifikována jako anonymní. Jestliže byla zaslána elektronickou poštou na adresu [posta@mestoplasy.cz](mailto:posta@mestoplasy.cz), vyzve příjemce v takovém případě stěžovatele, aby v přiměřené lhůtě doplnil zaručený elektronický podpis, jinak bude stížnost kvalifikována jako anonymní.
- 4) Jestliže stížnost neobsahuje všechny formální náležitosti podání (viz. § 37 správního řádu), umožňující její vyřízení, pomůže správní orgán stěžovateli nedostatky odstranit nebo ho vyzve k jejich odstranění a poskytne mu k tomu přiměřenou lhůtu (viz § 37 odst. 3 správního řádu). Současně stěžovatele poučí, že pokud nejasnosti neodstraní, stížností se dále nebude zabývat (viz § 42 správního řádu).
- 5) Anonymní stížnost příjemce posoudí s přihlédnutím k obsahu a řeší přiměřeně jako ostatní stížnosti. Pokud nelze ze stížnosti zjistit, čeho se stěžovatel domáhá, stížnost se bez dalšího odloží.
- 6) Jestliže stížnost nelze v plném rozsahu vyřídit do 15 dnů ode dne jejího doručení příjemci, potvrdí starosta písemně či elektronicky pisateli její přijetí. To se netýká stížnosti, která byla podána ústně nebo doručena osobně.

## **Čl. VIII**

### **Postup při vyřizování stížností**

- 1) Každá stížnost se posuzuje podle svého skutečného obsahu a bez ohledu na to, jak je označena (viz § 37 odst. 1 správního řádu). Jestliže se stížnost dotýká několika orgánů města Plasy nebo více věcí, zpracuje starosta rozbor stížnosti s návrhem řešení, který je součástí spisu. Rozbor obsahuje stručný popis předmětu stížnosti, subjekt (subjekty), proti kterému směřují, příslušná ustanovení a názvy dotčených zákonů nebo jiných právních předpisů a označení úředních osob případně orgánů města Plasy či odborů Městského úřadu města Plasy, které se věcí zabývaly.
- 2) Starosta prošetří všechny skutečnosti ve stížnosti uvedené. Považuje-li to za vhodné, provede místní šetření, vyžádá si dokumenty, které bezprostředně s obsahem stížnosti souvisejí, případně stanoviska orgánů města Plasy či jednotlivých odborů Městského úřadu města Plasy, kterých se věc týká (viz § 8 odst. 2 správního řádu), vyslechne osoby, proti nimž stížnost směřuje, popřípadě další osoby, které mohou přispět k objasnění věci (viz § 175 odst. 4 správního řádu). Pokud bude obsah stížnosti nasvědčovat tomu, že lze na jejím základě zahájit řízení z moci úřední, může správní orgán postupovat podle ustanovení § 137 správního řádu.
- 3) Starosta je oprávněn vyžádat si písemná stanoviska a vyjádření k záležitosti, jíž se stížnost týká, od zejména jednotlivých odborů Městského úřadu města Plasy, případně i od právnických osob zřizovaných či zakládaných městem, orgánů města, přičemž vedoucí těchto odborů, právnických osob, orgánů města jsou povinni těmto žádostem neprodleně po jejich obdržení vyhovět a vytvářet tak podmínky pro správné a včasné vyřízení stížnosti.

- 4) Stížnost nebo její část postoupí starosta ve lhůtě 5-ti dnů od jejího obdržení věcně příslušnému správnímu orgánu, pokud nejsou orgány města Plasy k vyřízení příslušné. O postoupení stížnosti současně písemně informuje stěžovatele (viz § 12 správního řádu).
- 5) Opakuje-li stěžovatel stížnost, starosta posoudí, zda obsahuje nové skutečnosti. Jestliže tomu tak není, oznámí stěžovateli, že neshledal důvod stížností se opakovaně zabývat.
- 6) Stížnost se vyřizuje bez zbytečných průtahů tak, aby nikomu nevznikaly zbytečné náklady a dotčené osoby byly co nejméně zatěžovány (viz § 6 odst. 1 a 2 správního řádu), a to nejpozději do 60 dnů ode dne jejího doručení příjemci; o vyřízení stížnosti musí být stěžovatel v této lhůtě vyrozuměn (viz § 175 odst. 5 správního řádu). Stanovenou lhůtu lze překročit jen tehdy, nelze-li v jejím průběhu zajistit podklady potřebné pro vyřízení. O překročení lhůty starosta stěžovatele s dostatečným předstihem informuje.
- 7) O výsledku vyřízení starosta informuje stěžovatele i osobu případně orgán města Manětín či odbor Městského úřadu města Plasy, proti kterému stížnost směřovala.
- 8) Podání stížnosti nesmí být stěžovateli na újmu; odpovědnost stěžovatele za trestný čin nebo správní delikt není tímto ustanovením dotčena (viz § 175 odst. 2 správního řádu).
- 9) Při vyřizování stížností se obdobně použije § 14 správního řádu (viz § 154 správního řádu).

## **Čl. IX**

### **Vyřízení stížnosti a opatření k nápravě**

- 1) Ve vyřízení stížnosti se zejména uvede, zda byla stížnost jako celek, resp. její jednotlivé části, důvodná, částečně důvodná, nebo nedůvodná. V odůvodnění vyřízení starosta uvede, o jaké skutečnosti a právní předpisy se opírá.
- 2) Byla-li stížnost shledána důvodnou nebo částečně důvodnou, starosta bezodkladně učiní nezbytná opatření k nápravě, případně předloží příslušným orgánům města Plasy návrh na přijetí takovýchto opatření. O výsledku šetření a opatřeních přijatých k nápravě učiní záznam do spisu a současně o nich informuje stěžovatele.

## **Čl. X**

### **Přešetření způsobu vyřízení stížnosti**

U stížností, které spadají pod působnost správního řádu, pokud má stěžovatel za to, že stížnost, kterou podal, nebyla řádně vyřízena, může požádat nadřízený správní orgán, aby přešetřil způsob vyřízení stížnosti (viz § 178 správního řádu).

U stížností, které nespádají pod působnost správního řádu (např. stížnosti do výkonu samostatné působnosti obce), pokud má stěžovatel za to, že stížnost, kterou podal, nebyla řádně vyřízena, může požádat starostu města, aby prošetřil způsob vyřízení stížnosti.

## **Čl. XI**

### **Evidence stížností**

- 1) Evidenci přijatých stížností vede starosta.
- 2) Stížnost se pro potřeby evidence považuje za vyřízenou dnem, kdy je vyřízení stížnosti předáno k poštovní přepravě.

**ČÁST ČTVRTÁ  
SPOLEČNÁ A ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

**Čl. XII**

**Ochrana osobnosti a osobních údajů**

- 1) Při vyřizování stížností se postupuje v souladu se zákonem č. 40/1964 Sb., Občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, zejména § 11 - § 16.
- 2) Nakládání s osobními údaji stěžovatelů i dalších osob, kterých se stížnost týká, upravuje zákon č. 101/2000 Sb., O ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, zejména jeho ustanovení § 5 a § 11.

**Čl. XIII**

- 1) Tato směrnice č. 1/2006 nabývá platnosti a účinnosti dnem schválení v Radě města Plasy.
- 2) Tuto směrnici č. 1/2006 projednala a schválila Rada města Plasy na své 1. řádné schůzi dne 8. 11. 2006.

.....  
**Václav Šiml**  
místostarosta města

.....  
**Mgr. Miloslav Hurt**  
starosta města